

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan didunia bisnis saat ini semakin ketat dan kompleks. Hal tersebut mengakibatkan perusahaan dituntut agar selalu menjaga serta mempertahankan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Salah satu sumber daya yang harus dijaga dan dipertahankan oleh perusahaan ialah Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya manusia merupakan aset berharga yang perlu dipertahankan karena dapat menentukan keefektifan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Suatu perusahaan harus mempertahankan sumber daya manusia yang dimiliki agar tidak berdampak pada keinginan karyawan untuk berpindah atau keluar (*turnover intention*). Tingkat *turnover intention* yang tinggi dapat berdampak negative bagi perusahaan, karena dapat menimbulkan ketidakstabilan kondisi tenaga kerja yang dimiliki. Hal tersebut berdampak pula pada operasional perusahaan yang menjadi tidak efektif karena kehilangan karyawan yang sudah paham dan berpengalaman terhadap suatu pekerjaan tersebut.

Turnover intention dapat dikatakan sebagai kecenderungan serta niat seorang karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaanya sebelumnya secara sukarela ataupun berpindah kerja dari satu tempat kerja ke tempat kerja lain sesuai dengan keinginannya sendiri Mobley et.al. (2011). Akan tetapi, *Turnover Intention* juga dapat dikatakan

sebagai suatu yang mengacu pada keinginan untuk meninggalkan organisasi secara sadar dan terencana, Ridlo (2012:16).

Turnover intention dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu stres kerja dan kepuasan kerja, Ridlo (2012:5). Penting bagi suatu perusahaan untuk memperhatikan hal tersebut, karena apabila stres terjadi pada seorang karyawan, hal terburuk yang ditimbulkan adalah prestasi kerja menjadi nol, karena karyawan menjadi sakit atau tidak kuat dalam bekerja lagi, keluar atau “melarikan diri” dari pekerjaannya dan mungkin diberhentikan, Handoko (2012:202).

Selain stres kerja, terdapat kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi tingkat keinginan suatu karyawan untuk keluar dari pekerjaannya, kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Kepuasan karyawannya dalam bekerja merupakan hal yang penting bagi perusahaan, Karyawan yang mengalami kepuasan dalam bekerja akan meningkatkan produktivitas karyawan serta tidak akan meninggalkan organisasi atau berkeinginan mangkir dari pekerjaannya, Robbins (2007).

Kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan dan imbalan yang diterima dalam kerja, Sutrisno (2009:74). Kepuasan yang rendah dan didukung oleh tekanan pekerjaan yang berlebihan (stres) akan mempengaruhi penimbangan pilihan dirinya untuk tetap atau meninggalkan organisasinya (*turnover intention*), Jakson et, al (2010:279).

PT. Toyota Astra Motor merupakan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) Mobil Toyota dan Lexus di Indonesia.. Sebagai satu-satunya agen tunggal, PT. Toyota

Astra Motor merupakan perusahaan yang berhak mengimpor, merakit dan membuat kendaraan mobil bermerek toyota di Indonesia. Toyota merupakan suatu merek mobil yang mendapatkan pasar tertinggi di Indonesia, pada tahun 2016 jumlah penjualan dalam setahun mencapai 388.433 unit mobil dari keseluruhan jenis mobil yang ditawarkan oleh toyota, pencapaian tersebut sudah melebihi target tahunan pada 2016 yaitu sejumlah 370.000 unit (rajamobil.com:2017).

Hal tersebut menjadi alasan PT. Toyota Astra Motor untuk meningkatkan target mereka menjadi 3% - 5% per tahun 2017. Untuk memenuhi target tersebut PT. Toyota Astra Motor didukung sebanyak 298 titik dealer toyota yang berstatus sebagai dealer 3S (Sales, Service, dan Sparepat) termasuk diantaranya ialah PT. Toyota Liek Motor Surabaya. Pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya peranan karyawan merupakan hal yang penting, dikarenakan karyawan di dealer toyota tersebut khususnya pada bagian sales marketing menjadi ujung tombak untuk menjual sejumlah unit mobil sesuai dengan target dari dealer toyota tersebut.

Sales marketing merupakan seseorang yang mempunyai tanggung jawab untuk menjalankan suatu pemasaran diperusahaan, membina hubungan baik dengan customer yang sudah berjalan maupun yang akan menjadi customer dan terus mencari customer-customer yang potensial bagi perusahaan. PT. Toyota Liek Motor mempunyai target penjualan sebanyak 200 unit mobil dalam setiap bulannya. Proses *turnover* biasanya ditandai dengan timbulnya kondisi dimana karyawan memiliki niatan untuk

meninggalkan perusahaan atau yang disebut dengan *turnover intention* (Widjaja *et al.*, 2006).

PT. Toyota Liek Motor tersebut memiliki 5 Supervisor yang mana disetiap 1 orang Supervisor sales tersebut membawahi sekitar 13-15 karyawan sales marketing yang akan menjual beberapa unit mobil untuk memenuhi target perusahaan disetiap bulannya. Penjualan tersebut akan terhambat apabila terjadi karyawan yang keluar dari perusahaan (*turnover*). Pada prinsipnya suatu perusahaan pasti akan menghadapi *turnover*. Namun, pada umumnya *turnover* yang terjadi pada perusahaan tidak boleh > 10% pertahun nya.

Tabel 1.1 Data *Labour Turnover*

Tahun	Σ Karyawan Sales Marketing	Σ Karyawan Masuk (J)	Σ Karyawan Keluar (P)	<i>Turnover</i>
2014	83	27	9	33 %
2015	101	19	10	52 %
2016	110	24	7	29%

(Sumber : PT. Toyota Liek Motor Surabaya)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa *turnover* karyawan pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya menunjukan tingkat persentase yang cukup tinggi dari data primer selama 3 tahun terakhir. Persentase pada tahun 2014 = 33%, 2015 = 52%, 2016 = 29%. *Turnover intention* ada pada perusahaan dapat dikatakan memiliki persentase yang cukup tinggi dan melebihi jumlah 10% pertahun, *turnover intention* pada perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu tekanan jiwa (stres kerja) dan kepuasan kerja, Ridlo (2012:5).

Stres kerja dapat dikatakan sebagai suatu kondisi ketegangan yg menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan phisikis, yg mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan Rivai (2009:1008). Tingkat stres pada diri seorang karyawan tentunya berbeda-beda, namun pada dasarnya sumber stres tersebut umumnya sama. Pada PT. Toyota Liek Motor tersebut karyawan dituntut untuk memenuhi target dengan jangka waktu yang singkat. Berikut data target penjualan PT. Toyota Liek Motor Surabaya :

Tabel 1.2 Target Penjualan Tahun 2016

Data Target Penjualan Tahun 2016	
Bulan	Target
Januari	150 Unit
Februari	150 Unit
Maret	150 Unit
April	150 Unit
Mei	150 Unit
Juni	200 Unit
Juli	200 Unit
Agustus	200 Unit
September	150 Unit
Oktober	200 Unit
November	200 Unit
Desember	150 Unit
Total	2050 Unit

(Sumber : PT. Toyota Liek Motor)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas menunjukan bahwa data target penjualan PT. Toyota Liek Motor Surabaya memiliki target penjualan perusahaan yang fluktuatif serta memiliki jumlah target penjualan sebanyak 2050 unit pada tahun 2016. Hal ini menunjukan bahwa target penjualan cenderung mengalami kenaikan yang tidak diikuti penambahan jumlah karyawan pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya. Selain itu

didukung dengan hasil wawancara dengan salah satu karyawan yang sudah *resign* , menyatakan bahwa karyawan pada bagian sales marketing dituntut untuk bisa memenuhi target penjualan yaitu setiap karyawan memiliki target penjualan 1 unit mobil untuk karyawan baru dan 2 unit mobil untuk karyawan lama disetiap bulannya.

Namun, apabila seorang karyawan tidak memenuhi target yang telah ditentukan sebelumnya, maka karyawan tersebut mendapatkan SP 1 (Surat Peringatan) pada saat evaluasi yang dilakukan setiap 6 bulan. Apabila seorang karyawan yang telah mendapatkan SP1 tersebut, maka diberikan jangka waktu 3 bulan untuk memperbaiki atau memenuhi target yang belum tercapai pada bulan sebelumnya. Hal tersebut yang menjadi keluhan para karyawan, akibatnya karyawan merasa tertekan sehingga berdampak pada timbulnya stres pada karyawan tersebut.

Adapun faktor lain yang mendukung turnover intention ialah kepuasan kerja. Pada PT. Toyota Liek Motor tersebut, karyawan sales marketing banyak yang mengeluhkan tentang besarnya imbalan yang di dapatkan tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan. Hal tersebut membuat sales marketing merasa tidak puas dengan imbalan yang didapat dari perusahaan. Kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan dan imbalan yang diterima dalam kerja, Sutrisno (2009:74). Berikut merupakan besaran gaji karyawan pada PT. Toyota Liek Motor khususnya bagian sales marketing dapat dilihat pada tabel 1.3 :

Tabel 1.3 Data Gaji Karyawan Sales Marketing Tahun 2016

Status Karyawan	Target	Gaji/Bulan
Sales Assistan Sales	1 Unit/Bulan	Rp 1.700.000
Sales Executive	2 Unit/Bulan	Rp 2.300.000

(Sumber : PT. Toyota Liek Motor Tahun 2016)

Tabel 1.3 diatas menunjukan data penggajian karyawan PT. Toyota Liek Motor khususnya pada karyawan sales marketing. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu karyawan yang masih bekerja, menyatakan bahwa status karyawan memiliki target yang berbeda-beda, apabila karyawan tersebut baru yang disebut SAS (Sales Asisten Sales) biasanya mendapatkan target penjualan 2 unit /bulan nya. Apabila memenuhi target perbulannya tersebut maka akan diberikan imbalan/gaji perbulannya sebesar Rp1.700.000.

Hal tersebut menunjukan bahwasanya gaji seorang sales marketing pada PT. Like Motor Surabaya ini masih dibawah UMK (Upah Minimum Kota) 2016 yaitu sebesar Rp 3.045.000 (Jatimprov.go.id:2016) . Kecilnya gaji tersebut menyebabkan karyawan sales marketing merasa tidak puas terhadap imbalan yang diterimanya. Namun, apabila seorang sales marketing tersebut dapat melebihi target penjualan perbulannya, maka sales marketing tersebut mendapatkan insentif berupa bonus.

Stres kerja dan Kepuasan kerja pada seorang karyawan merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Dikarenakan apabila terdapat karyawan yang stres dalam bekerja atau menurunnya tingkat kepuasan kerja seorang karyawan tersebut hal terburuk yang bisa terjadi ialah karyawan tersebut berkeinginan untuk berhenti atau keluar dari kerjanya dan hal tersebut dapat menghambat operasional perusahaan

sehingga tidak dapat mencapai tujuan atau target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan fenomena diatas dapat disimpulkan bahwasanya manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam kegiatan penjualan mobil pada PT. Toyota Liek Motor. Suatu perusahaan dapat mencapai target yang telah ditentukan apabila sumber daya manusia dalam organisasi melakukan aktivitasnya secara maksimal, Mathis (2002). Berdasarkan data dan fenomena diatas peneliti berinisiatif melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Pada PT. Toyota Like Motor Surabaya”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas yang berlandaskan pada teori-teori dan variabel-variabel yang ada, maka dapat diketahui adanya hubungan antara variabel stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi *turnover intention*, stres kerja, dan kepuasan kerja pada karyawan divisi sales marketing PT. Toyota Liek Motor Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap turnover intention pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya ?

4. Apakah terdapat pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap turnover intention pada PT. Toyota Liel Motor Surabaya?
5. Manakah dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja yang paling berpengaruh terhadap turnover intention karyawan pada PT. Toyota Liel Motor Surabaya ?

D. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penulis membuat suatu batasan masalah agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang sudah ditetapkan semula. Batasan penelitian yang dibuat yaitu :

1. *Turnover Intention* : Teori *turnover intention* pada penelitian ini menggunakan pendapat yang dikemukakan oleh Ridlo (2012:16) sebagai batasan penelitian, dengan indikator memikirkan untuk keluar, pencarian alternative pekerjaan, dan niatan untuk keluar.
2. Stres Kerja : Teori stres kerja pada penelitian ini menggunakan pendapat yang dikemukakan oleh Rivai (2009:1008) sebagai batasan penelitian, dengan indikator tuntutan atau tekanan dari atasan dan sulit mengambil keputusan.
3. Kepuasan Kerja : Teori kepuasan kerja pada penelitian ini menggunakan pendapat yang dikemukakan oleh Sutrisno (2009:74) sebagai batasan penelitian, dengan indikator situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam bekerja.

E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian harus sejalan dan sinkron dengan masalah penelitian yang sudah diformulasikan dalam bentuk rumusan masalah. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan *turnover intention*, stres kerja dan kepuasan kerja pada karyawan divisi sales marketing PT.Toyota Liek Motor Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap turnover intention pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya
4. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap turnover intention pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya
5. Untuk mengetahui dari variabel stres kerja dan kepuasan kerja yang paling berpengaruh terhadap turnover intention pada PT. Toyota Liek Motor Surabaya.

b. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Manfaat pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dibuat agar dapat memberikan tambahan referensi dan pengembangan keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia tentang stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi perusahaan ialah sebagai bahan referensi dalam kebijakan berkaitan dengan pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention* pada perusahaan PT. Toyota Liek Motor.

